

El Indecopi fiscaliza que agencias de viaje no capten clientes con métodos engañosos

- ✓ **Las acciones de fiscalización se realizan a nivel nacional, en coordinación con el Mincetur y otras autoridades.**

Tras la reactivación del sector turismo en el país, el Indecopi, en un trabajo conjunto con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), coordina diferentes acciones de fiscalización a las agencias de viaje que estarían aplicando métodos engañosos de venta con la finalidad de captar nuevos clientes y lograr la contratación de sus servicios.

Dichos métodos pueden ser, por ejemplo, hacer creer al consumidor que ha ganado un paquete turístico, pero cuando quiere hacerlo efectivo terminan haciéndolo firmar contratos que no solicitó.

Por ello, la institución recomienda a los consumidores a no firmar contratos ni otros documentos sin antes leerlos con detenimiento, así como revisar con atención las condiciones contenidas en los mismos, aun cuando la información que recibe verbalmente parezca atractiva o favorable.

Tampoco debe brindar información personal o de sus medios de pago (tarjetas de crédito o débito) antes de contratar. Verifique si el proveedor ha sido sancionado por el Indecopi por emplear métodos comerciales engañosos. Para ello acuda al servicio 'Mira a quién le compras' (www.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras).

Para detectar estas infracciones, los fiscalizadores actúan con la modalidad del "consumidor incógnito" es decir se hacen pasar por cualquier consumidor para verificar "in situ" la modalidad que emplean para captar a sus clientes.

Recientemente, en un operativo conjunto, el Indecopi fiscalizó la agencia de viajes Inversiones Hevica S.A.C., con la finalidad de recabar información sobre los métodos de venta que vendría utilizando. Por su parte, Mincetur verificó que el personal de atención al público sea calificado, así como la forma de comercialización durante el proceso de ventas; mientras que la Municipalidad de Miraflores supervisó si la agencia contaba con la licencia de funcionamiento, advirtiéndole que el local no cumplía con las condiciones de seguridad, razón por la cual fue clausurado temporalmente.

Asimismo, en Loreto, personal del Indecopi y de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (Dircetur) intervinieron la agencia de viajes Flying Perú S.A.C., quien venía realizando un evento dirigido a diferentes personas que habían sido contactadas para la entrega de diversos premios y/o beneficios. Estas acciones seguirán realizándose de manera sorpresiva.

Es importante precisar que, durante los últimos años, el Indecopi ha fiscalizado a diferentes empresas de este rubro, aplicándoles diferentes sanciones tras verificar la infracción cometida:

Empresa	Multa
Travel Card	194.7 UIT

Neomundo Internacional	285 UIT
Viajes Viva Perú	30 UIT
Grupo Terra Grata	241.4 UIT
Blue Marlin Beach Club	450 UIT
Smartravel Agency	228.7 UIT
Corporation Wonderland Group	26.1 UIT

Recomendaciones

Para evitar caer en métodos agresivos o engañosos, el Indecopi ofrece a la ciudadanía las siguientes recomendaciones:

- Exigir al proveedor toda la información sobre las características de los paquetes turísticos. Por ejemplo, itinerario y duración del tour, lugares que serán visitados, si el costo de las entradas a centros arqueológicos o históricos se encuentra incluida en el paquete, entre otros. Hay que tener en cuenta que, debido al estado de emergencia, pueden existir restricciones en determinados destinos. Por ello es importante consultar la información oficial de las autoridades competentes y poner especial cuidado en cumplir y verificar el cumplimiento de los protocolos sanitarios aprobados.
- Asimismo, si como parte del servicio contratado el proveedor ofreció hospedaje en un hotel con determinadas características, debe cumplir, y no instalar al usuario en un hotel distinto o de inferior categoría.
- Los proveedores no pueden obligar a los consumidores a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos a los originalmente contratados.
- Si como parte del paquete turístico se contrata la prestación de algún servicio que pueden implicar riesgos, por ejemplo, canotaje turístico, es importante asegurarse que el proveedor cuente con los equipos de seguridad necesarios, así como con la autorización otorgada por la entidad correspondiente.
- De existir condiciones y/o restricciones de acceso a las promociones, estas deben ser comunicadas de forma clara, destacada y de manera que sean fácilmente advertibles en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, como por ejemplo en un portal web.

Se recuerda a las personas que tienen a su disposición los siguientes canales de comunicación para reportar cualquier situación que pudiera estar afectándolas:

- Formulario web “Vigilancia Ciudadana” (<https://cutt.ly/bt4QNRA>) y WhatsApp de Vigilancia Ciudadana (999 273 647), para reportar cualquier incidente que podría afectar los derechos de los consumidores.
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.